



COMUNICATO STAMPA

Quaeris: Silea è un'eccellenza tra le utilities nazionali **Il 98% dei cittadini è soddisfatto dalla qualità dei servizi offerti dalla società**

È stato presentato ieri al Consiglio di Amministrazione di Silea l'esito della seconda indagine di "Customer Satisfaction" realizzata da Quaeris Spa - società veneta specializzata nel campo dei sondaggi demoscopici ed analisi di mercato - per misurare il grado di soddisfazione dell'intero bacino degli 87 Comuni soci.

"Dopo la prima indagine del 2020, abbiamo voluto rilevare nuovamente la percezione sul livello di qualità dei nostri servizi, anche in ottemperanza alle indicazioni di ARERA. Sono stati anni particolari, in cui la società ha messo in campo importanti cambiamenti ed investimenti nell'ambito dell'economia circolare" commenta il direttore generale di Silea, **Pietro Antonio D'Alema**. *"I risultati della customer satisfaction sono stati molto positivi e confermano che stiamo lavorando nella direzione giusta: il 98% dei cittadini è complessivamente soddisfatto del nostro operato. È la riprova che anche il servizio pubblico è in grado di raggiungere prestazioni elevate, peraltro a fronte di tariffe tra le più basse d'Italia"*.

La rilevazione è stata effettuata dalla società Quaeris Spa intervistando un campione di oltre 2.000 cittadini, rappresentativo dell'intero bacino servito.

*"Il risultato registrato da Silea – spiega il direttore generale di Quaeris Spa, **Giorgio De Carlo** - è assolutamente lusinghiero e di eccellenza, anche a confronto con altre aziende pubbliche e private del settore operanti in diverse regioni d'Italia per le quali abbiamo svolto le medesime rilevazioni"*.

"Con questa rilevazione abbiamo voluto ascoltare direttamente i cittadini, mettendo al centro l'obiettivo di soddisfare le loro esigenze quotidiane legate alla raccolta differenziata e alla pulizia" continua la presidente di Silea, **Francesca Rota**. *"Dobbiamo continuare a misurarci e migliorare costantemente, mantenendoci al passo dei cambiamenti, con particolare attenzione al decoro urbano, anche in chiave di attrattività turistica"*.



Il dettaglio dell'indagine: grande soddisfazione per la qualità dei servizi Silea e per il personale. Piace anche il sacco rosso

A livello complessivo, l'**Indice di Soddisfazione Generale** ha registrato un voto medio pari a **8,2** (su una scala di valutazione da 1 a 10), con il **98%** degli intervistati che ha valutato positivamente l'operato di Silea.

Tale risultato conferma, ed anzi migliora, la valutazione del 2020, quando l'Indice di Soddisfazione Generale era stato pari a 97%, con un voto medio pari a 8,1.

In crescita anche il livello di conoscenza del marchio Silea da parte dei cittadini: l'83,6% degli intervistati ha infatti dichiarato di conoscere la società (rispetto all'82,7% della precedente rilevazione).

Nel merito dei singoli servizi, la **raccolta rifiuti** – effettuata sull'intero territorio in modalità porta a porta – ha registrato una **votazione media pari a 8,65**, con il 33,9% degli intervistati che ha valutato il servizio con un voto pari a 10 ed il 21,5% con un voto pari a 9. Solo il 2% si è dichiarato poco soddisfatto del servizio di raccolta rifiuti.

Ampiamente positivo anche il giudizio sui **servizi di pulizia strade e di svuotamento cestini**, che vedono crescere il livello di soddisfazione rispetto al 2020: l'84,3% degli intervistati si è detto molto o abbastanza soddisfatto del servizio, rispetto all'80,7% della rilevazione precedente. Tra i principali motivi di insoddisfazione emergono la presenza di cartacce, deiezioni canine e buche su strade e marciapiedi.

Particolarmente apprezzate anche la chiarezza e l'esaustività delle **informazioni fornite dalla società**, promosse dal 98,5% degli intervistati, con un voto medio complessivo pari a **8,39**.

L'indagine è servita anche per fotografare l'apprezzamento dei cittadini rispetto all'introduzione del nuovo **modello di "misurazione puntuale"** (basato sul "sacco rosso" con codice identificativo dell'utenza), avviato a partire dal 2020 ed oggi esteso in 52 comuni.

Il 69,4% degli intervistati, residenti nei Comuni in cui è attivo il servizio, ha infatti valutato positivamente l'introduzione del "sacco rosso"; il 28,7% si è dichiarato neutrale (confermando di fatto la semplicità del nuovo modello, in continuità rispetto al precedente). Meno del 2% si è espresso negativamente.

*"Nel corso delle interviste telefoniche, i cittadini si sono dimostrati attenti e sensibili al tema della raccolta rifiuti - conclude **Giorgio De Carlo** – rispondendo ai quesiti dell'indagine con particolare interesse ed argomentando le risposte".*
